

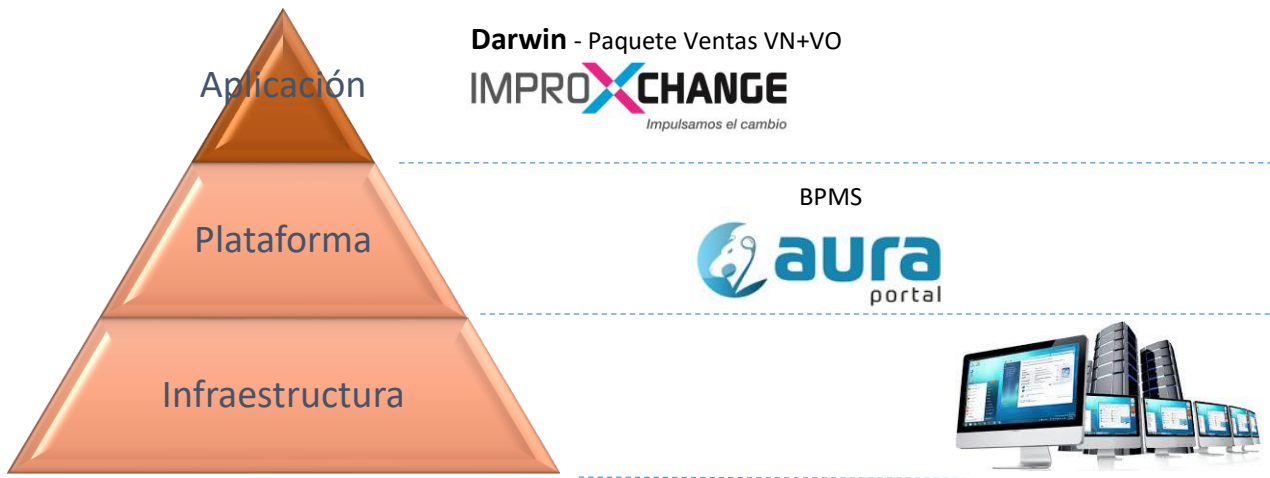
1	Introducción	2
2	Estructura	2
3	Alcance	2
3.1	Aplicación	2
3.2	Plataforma BPMS Auraportal	5
3.3	Infraestructura.....	5
4	Beneficios operativos	6
4.1	Aumento de la productividad y eficiencia	6
4.2	Drástica reducción de los costes administrativos	6
4.3	Considerable incremento de la capacidad de control y análisis	6
4.4	Mayor rapidez y adaptación a los cambios en la empresa.....	6
4.5	El número de errores tiende a 0.....	6
4.6	Eliminación de papel	6
5	Beneficios no operativos	7
5.1	Innovación en la gestión.....	7
5.2	Mejora de las relaciones personales entre empleados.....	7
5.3	Mejora la colaboración con los externos	7
5.4	Reducción de la necesidad de formación.....	7
5.5	Cumplimiento riguroso de las normativas y procedimientos	7
5.6	Mejora de imagen corporativa	7
6	Anexo – Cuadro de Mandos	7

1 Introducción

Improchange es una consultora especializada en gestión del cambio a través de nuevas tecnologías.

En el presente proyecto se plantea un **cambio** innovador en la manera de gestión del negocio basado en la automatización de los procesos que proporciona una mayor eficiencia en realización del trabajo, un control total de las operaciones, y la explotación de la información digital.

2 Estructura



3 Alcance

3.1 Aplicación

Se trata de una solución terminada que ha desarrollado Improchange para los procesos de Ventas VN y VO. Los procesos se digitalizan en una plataforma BPM (Business Process Management) de manera que se automatiza el flujo de trabajo y las tareas de cada usuario que interviene en él. En las tareas personales el sistema presenta al usuario la información necesaria y el usuario completa los campos y sube la documentación que se le pide en el formulario. Las tareas de sistema se realizan de manera automática, por ejemplo, notificaciones, envío de emails, lectura-escritura en otras bases de datos corporativas, etc.

La manera de licenciar la solución del paquete de ventas VN+VO es por instalación, independientemente del número de centros al que dé servicio. La solución se contrata en modo *Software as a Service* (SaaS) pagando una cuota anual por su utilización.

A continuación, se resumen los puntos más significativos de su alcance.

3.1.1 Procesos digitalizados de VN y VO

Automatización de la operación de back-office desde la firma del pedido hasta entrega de vehículo. Una vez se llega a un acuerdo de venta y el cliente firma el pedido, el vendedor lanza el proceso con los documentos imprescindibles (pedido, planteo y justificante de señal). Después el proceso se ramifica en varios flujos de trabajo paralelos dirigidos a diferentes departamentos y finaliza tras la entrega del vehículo.

Los datos y los documentos digitalizados se solicitan en el momento adecuado y se van incorporando al proceso en la fase que corresponde.

3.1.1.1 Módulo de venta por cesión

Si el vehículo nuevo se adquiere desde la red de concesionarios el proceso toma otro camino que gestiona automáticamente la cesión y el transporte desde el concesionario seleccionado.

3.1.1.2 Módulo de achatarramiento de VO

Si la operación incluye un vehículo usado a cambio y este vehículo es para desguace, la solución arranca automáticamente otro proceso para la gestión del achatarramiento.

3.1.1.3 Informe de tráfico independiente

Tanto en el proceso de VN como en el de VO se incluye un subproceso en el que se pide automáticamente a la gestoría un informe de tráfico del vehículo en caso de que haya retoma. Una vez lo tramita, la gestoría lo sube directamente en la biblioteca digital indicando si existe alguna carga en el vehículo retomado, lo cual bloquea la matriculación (VN) o transferencia (VO) del vehículo vendido hasta que se soluciona.

Este proceso también se proporciona de manera independiente por si se quiere solicitar un informe de tráfico de algún vehículo que no forme parte de una operación de venta. De manera automática el sistema chequea en las bibliotecas de VN, VO y la propia de Informes de Tráfico si se ha pedido algún informe para este vehículo con anterioridad y lo presenta antes de continuar.

3.1.1.4 Interfaz de traducción para codificación en ERP

Los datos del proceso de VN se introducen desde una plantilla que calcula automáticamente el planteo según las acciones comerciales del mes, y que traduce la operación a los códigos que hay que introducir en el ERP. De esa forma la codificación la puede hacer cualquier administrativo.

En esta plantilla se introducen todos los datos de la operación de venta que después se importan automáticamente desde el proceso digitalizado. Está preparada con tablas maestras que se alimentan con datos fijos como el coste del transporte según tipo de vehículo y provincia, coste de gestoría, impuestos municipales, impuesto de matriculación, etc... y con datos que varían todos los meses como las campañas comerciales de la marca para cada modelo de vehículo. De esta forma el tiempo de preparación del planteo y los posibles errores por parte de los vendedores se minimiza al máximo.

3.1.1.5 Stock de VO

El proceso de VO se alimenta de una base de datos en la que se recoge el stock de todos los vehículos VO del concesionario. Esta base de datos se actualiza varias veces al día de manera automática con la información que se extrae del ERP.

3.1.1.6 Integración de proveedores

Se integran en los procesos a las gestorías, asesorías, empresas de transporte y red de concesionarios de forma que también se les pasan tareas para que incluyan información o notificaciones por email para que realicen alguna tarea.

Por ejemplo, si en la operación de venta hay un vehículo de retoma el sistema solicita a la gestoría de manera automática un informe de tráfico del vehículo retomado, y la gestoría lo tramita y lo integra en el expediente indicando si hay alguna no conformidad antes de la matriculación (VN) o transferencia (VO).

3.1.1.7 Excepciones de venta autorizadas

En el proceso de VN se incluyen los mecanismos para que el gerente pueda pedir la matriculación sin que se haya recibido el vehículo y/o sin que se haya cobrado aún. Esto es especialmente útil en el cierre a final de mes cuando hay procesos pendientes de estos hitos antes de la matriculación.

Si se activan estas excepciones, una vez matriculado el vehículo el proceso vuelve a los módulos de recepción y cobro en diferido.

3.1.1.8 Automatriculas

Se incluye un mecanismo especial para el procedimiento de automatriculaciones. En este caso es el concesionario quien compra y matricula el vehículo nuevo, pero lo hace de manera diferente. Las matriculaciones las inicia el Gerente del centro por lotes. Deben ser muy ágiles ya que suelen producirse a final de mes si no se llega al objetivo de ventas fijado, y por eso siguen un camino diferente en el proceso que después de realizar el planteo para cada vehículo los lleva directamente a la gestoría para matricular. Tras la matriculación el vehículo pasa al stock de VO como vehículos de Km 0.

3.1.1.9 Incorporación de objetivos

Proceso independiente que se lanza automáticamente el primer día laborable de todos los meses, y que pide a los responsables de ventas VN y VO que introduzcan los objetivos mensuales. Este dato se registra en la base de datos y de ahí lo recoge el Business Intelligence para formar parte del informe de rapport de ventas.

También existe la posibilidad de ejecutar el proceso por petición en caso de que cambien los objetivos a lo largo del mes.

3.1.1.10 Posibilidad de reinicio o anulación del expediente en caso de cambios o errores en la operación

Se incluyen mecanismos para poder corregir errores en la introducción de datos o cambios en la operación de venta.

3.1.1.11 Chequeos y controles automáticos

La aplicación realiza chequeos automáticos para saber si está toda la documentación subida, y no permite avanzar hasta que se complete la información imprescindible en cada fase.

3.1.1.12 Trabajo en curso

Todos los procesos se entregan con un sistema de control mediante indicadores en una gráfica dinámica que en tiempo real muestra cuántos procesos hay en cada fase, y al pinchar sobre las fases te muestra los procesos. Si se sigue haciendo drill-down, al pinchar sobre un proceso determinado te muestra la ejecución en modo gráfico y listado.

3.1.1.13 Business Intelligence

De manera estándar se incluye un cuadro de mandos con un conjunto de indicadores para la gestión de los procesos. Este cuadro de mandos recoge la información directamente de las BBDD de la plataforma BPM, se publican en Microsoft Power BI y se accede a ellos a través de un botón del portal de la aplicación.

- **Rapport VN:** Cuadro de mandos en tiempo real y con filtros dinámicos con el estado de las operaciones de venta en el mes actual. Incluye contador de matriculaciones y cartera de vehículos a corto y a largo plazo, objetivo mensual, gráfica de pedidos vs matriculaciones por cada vendedor, gráfica de

bastidores sin matricular vs vehículos sin bastidor por vendedor, gráfica de errores y desfases por vendedor, descuentos realizados, tablas con detalle de operaciones.

- **Cesiones VN:** Cuadro de mandos en tiempo real y con filtros dinámicos con las operaciones de compra por cesión. Incluye contador de totales, mapa con las ubicaciones de los concesionarios y área proporcional al número de vehículos cedidos, gráfica de cesiones por modelo de vehículo, gráfica de cesiones por vendedor, tabla con detalle de operaciones.
- **Evolución comercial VN:** Cuadro de mandos en tiempo real y con filtros dinámicos del histórico de ventas. Incluye gráfica de pedidos y matriculaciones por mes y año, media móvil de pedidos tomando los últimos 3 meses, gráfica de errores y desfases por mes y año, llegadas de vehículos previstas en los próximos días, tabla con detalle de operaciones.

Para VO los cuadros de mandos son similares (excepto el de cesiones que no procede). En vez de matriculaciones se controlan las transferencias de vehículo, y aparecen otros indicadores como el número de días que lleva el vehículo en stock.

Opcionalmente se puede configurar cualquier cuadro de mandos a medida relacionando la información con datos que existan en otros repositorios corporativos.

3.1.1.14 Gestión documental

Se incluye de manera nativa la gestión digital de los documentos generados en los procesos de venta. Estos documentos se archivan en bibliotecas digitales y son fácilmente localizables por sus etiquetas (metadatos) que se integran automáticamente a lo largo del proceso.

3.2 Plataforma BPMS Auraportal

La plataforma de gestión de procesos (BPMS) sobre el que se desarrolla el Paquete de Ventas de Improchange es Auraportal.

Este software se licencia por instalación, según el número y tipo de usuarios (licencias nominativas o concurrentes, de empleado y externo), y según los módulos necesarios (Core BPM, Deep Business Intelligence, Reglas de Negocio, 3 Entornos, Workflow Externo).

Se puede optar por adquirir las licencias en propiedad, o alquilarlas en modalidad *Platform as a Service* (PaaS) pagando una cuota mensual sin ningún compromiso de permanencia y con la flexibilidad de añadir o quitar licencias o módulos en cualquier momento.

3.3 Infraestructura

A su vez la plataforma de Auraportal se instala sobre una infraestructura con unas determinadas características de capacidad y rendimiento hardware, licencias SQL Server y Windows Server.

La infraestructura es estándar y es posible que el cliente ya tenga capacidad suficiente en sus sistemas para albergar la plataforma y el paquete de ventas.

Si no es así, se puede optar por adquirir la infraestructura en propiedad, o alquilarla en modalidad *Infrastructure as a Service* (IaaS) pagando una cuota mensual sin ningún compromiso de permanencia y con flexibilidad para aumentar o disminuir de capacidad en cualquier momento. Tenemos acuerdo con Microsoft Azure de paquetes de infraestructura preconfigurados según el número de usuarios y procesos a digitalizar.

4 Beneficios operativos

4.1 Aumento de la productividad y eficiencia

Se reduce notablemente el tiempo de tramitación de los procesos al ejecutarse varios flujos en paralelo. En la instalación piloto se ha conseguido una reducción media en el tiempo de ejecución superior al **40%**.

Se consigue reducir en gran medida la acumulación de expedientes de venta a final de mes en el cierre. En la instalación piloto se concentraba la matriculación de más del 60% de los expedientes en la última semana del mes, ahora al controlar cuándo se inicia el proceso, la cantidad se ha reducido al **26%**.

4.2 Drástica reducción de los costes administrativos

Los procesos liberan a los administrativos de las tareas de poco valor y guían a personal no cualificado para realizarlas. En la instalación piloto el concesionario se ha ahorrado un administrativo que le hacía falta contratar por crecimiento orgánico, y se ha incorporado un becario que realiza sus funciones mecánicas.

4.3 Considerable incremento de la capacidad de control y análisis

La trazabilidad de los procesos es total. Se puede saber en qué momento está cada proceso en tiempo real y en consulta posterior porque en las bases de datos quedan registrados todos los movimientos con fecha, hora, ejecutores e información cumplimentada.

La elaboración de informes y gráficas del cuadro de mandos es completamente configurable a cada cliente según sus preferencias en la presentación de los datos.

4.4 Mayor rapidez y adaptación a los cambios en la empresa

Basta con modificar el proceso y las instrucciones en las tareas afectadas. El cambio será inmediato, de obligado cumplimiento, y sin necesidad de formación.

Una vez implantado el paquete de ventas se puede adaptar y modificar según las necesidades particulares de cada organización activando así el ciclo de mejora continua que lleve a cabo cada empresa.

4.5 El número de errores tiende a 0

La mayor parte de las comprobaciones las hace la aplicación y no deja avanzar el proceso hasta que se corrigen, por lo que se reduce mucho el tiempo a utilizar en estos chequeos y la pérdida de tiempo producida por los errores.

4.6 Eliminación de papel

Al realizarse una gestión documental digital no es necesario mantener el expediente de venta en papel. Los únicos documentos que se archivan físicamente son los que llevan firma original del cliente.

5 Beneficios no operativos

5.1 Innovación en la gestión

Se cambia al modelo de gestión por procesos con un paquete ya optimizado y probado, adaptable y sostenible en el tiempo, lo cual dirige la organización a la diferenciación y el posicionamiento competitivo.

Cimenta y propicia el camino hacia la automatización.

5.2 Mejora de las relaciones personales entre empleados

El sistema se encarga de comprobar si se cumplimentan adecuadamente los expedientes y devuelve los incorrectos registrando el error para informar después a la dirección. Por tanto, la tarea de control ya no depende de otro empleado y así se evitan enfrentamientos, encubrimientos, o situaciones comprometidas entre ellos.

5.3 Mejora la colaboración con los externos

Se integran a proveedores y colaboradores en el proceso operativo de venta.

Por ejemplo: siempre que la operación de VN incluye retoma de VO se le pide de forma automática a la Gestoría el Informe de Tráfico del VO que se compra, y la Gestoría lo integra en el expediente digital indicando si tiene alguna carga.

5.4 Reducción de la necesidad de formación

Todas las tareas tienen un área de 'instrucciones' que indican los pasos a seguir en cada momento. Por ello el proceso es auto-explicativo y se puede seguir sin una formación específica.

La curva de aprendizaje de las nuevas incorporaciones es mucho más rápida.

5.5 Cumplimiento riguroso de las normativas y procedimientos

El proceso se ha definido según los procedimientos y normativas del sector por lo que la organización cumple automáticamente con ellas porque los usuarios no pueden salirse de lo que marca el proceso.

5.6 Mejora de imagen corporativa

La imagen que se ofrece a clientes, proveedores, colaboradores y propios empleados es mucho más moderna e innovadora.

Por ejemplo: La Gestoría entra a un portal corporativo del concesionario donde tramita sus tareas y puede tener otra información como anuncios, enlaces, promociones, etc.

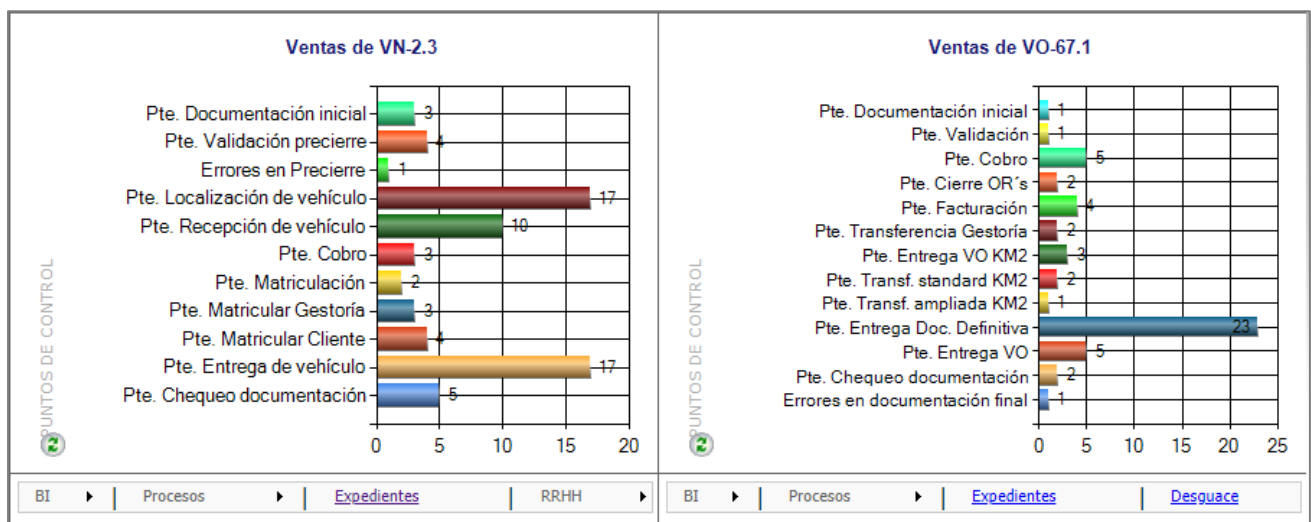
Otro ejemplo: El cliente que entrega VO a cambio recibe un documento de compraventa que sale de manera automática con sus datos y los de la operación. Sólo tiene que firmarlo.

6 Anexo – Cuadro de Mandos

CM Rapport:



CM Estado de Operaciones:



CM Evolución Comercial:



CM Cesiones:

